

令和 3 年度 下 半期 指定管理者管理運営状況シート

●施設の概要

施設名	岐阜市日光コミュニティセンター	所管課	男女共生・生涯学習推進課
所在地	岐阜市日光町九丁目1番地3		
指定管理者名	岐阜市日光コミュニティセンター運営委員会		
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日		
選定方法	☐ 公募 ☒ 非公募		
料金制	☒ 使用料 ☐ 利用料金 ☐ 料金徴収なし		
指定管理委託料 (年額)	18,784,537円(令和3年度)		
施設の設置目的	地域住民の連帯意識を高め、快適で住みよい地域社会の形成に寄与すること		
施設概要	敷地面積 3,838.26㎡ 鉄筋コンクリート造2階建て 延床面積 2,023.90㎡ 多目的室、教養娯楽室、集会室、会議室、サークル室、大集会室、駐車場 岐阜市日光事務所(併設施設)、岐阜市日光ふれあい保健センター(併設施設)、岐阜市日光児童センター(併設施設)		

●利用状況

		R03 下半期	R03 上半期	R02 下半期	R02 上半期	R01 下半期
利用者数(単位:人)		22,286	8,536	19,413	8,953	27,152
各室稼働状況(%)	多目的室	60.3	57.1	50.0	53.2	61.2
	教養娯楽室	13.9	1.0	9.3	10.1	16.4
	集会室	70.2	64.3	70.7	60.6	61.8
	会議室	45.7	39.8	58.7	44.0	47.4
	サークル室	93.4	86.7	83.3	76.1	94.7
	大集会室	87.4	86.7	88.7	77.1	79.6

●業務の履行確認

区 分	確 認 事 項	履 行 状 況
利用者サービス	①供用日・供用時間の遵守 ②適切な人員配置 ③広報の方策 ④苦情への対応	①適切な運用が行われている ②適切な運用が行われている ③各行事ごとにチラシを作成し区域の住民に開催を周知している ④利用者アンケート、窓口での意見に対応しサービスに反映させている(例:空調設備のきめ細かな監視、操作、修繕)
自主事業・提案事業	下記自主事業の実施(下半期) ①コミセン自主講座 ②防災訓練(冬季)	①絵手紙講座は予定通り10月(下期)に実施 木目込み人形講座は予定通り11月(下期)に実施 ②防災訓練(冬季)は12月に予定通り実施

施設管理	日常点検 ①消防設備点検(自主点検) ②不審者、危険物(自主点検) 法定点検 ①昇降機保守点検(年1回) 定期点検 ①昇降機保守点検(年12回)	日常点検 ①特記事項なし ②特記事項なし 法定点検 ①上半期実施 定期点検 ①4～3月まで月ごとに実施
施設修繕	下記の観点からの修繕実施状況 ・迅速な修繕の実施	・コロナ対応による自動水洗への取り換え修繕等
危機管理・法令遵守	①個人情報の保護 ②非常時の対応策 ③関係法令の遵守	①岐阜市コミセン条例に基づき実施 ②年2回の避難訓練を実施 ③関連法令を遵守 上記により問題は発生していない

●利用者評価

利用者アンケートの実施状況	令和4年2月1日～2月28日(113件)
利用者アンケートの実施結果	◎利用した部屋 多目的室 20.4% 教養娯楽室 0.9% 集会室 4.4% 会議室 10.6% サークル室 35.4% 大集会室 27.4% 保健センター 0.9% ◎ スタッフの対応(態度や接客など)について 満足 51.3% やや満足 15.9% 普通 32.7% やや不満 0% 不満 0% ◎ 施設や設備の管理状況(整理整頓、壊れた個所の有無など)について 満足 41.6% やや満足 23.0% 普通 35.4% やや不満 0% 不満 0% ◎ 全体的な満足度について 満足 41.6% やや満足 24.8% 普通 33.6% やや不満 0% 不満 0% ◎ 性別 男 16.8% 女 83.2% ◎ 年代 10代以下 3.6% 20代 0.9% 30代 5.3% 40代 7.1% 50代 12.4% 60代 21.2% 70代 38.0% 80代以上 11.5%
利用者からの要望・苦情と対応・改善	・使用料を安くしてほしい →市条例で定められている 意見は市に報告する ・2Fトイレを洋式化してほしい →市と協議する ・綺麗な教室を使わせて頂き有難うございます。 ・常に清掃、整理(消毒)等気配りをしていただき有難い。 ・清潔感あり(トイレいつも綺麗です。) →今後も綺麗な施設で、皆様に気持ち良く使用していただけるように努めます。

●指定管理者の選定基準に基づく評価

区 分	選定基準	評 価 項 目	具体的な業務要求水準	評 価		
				指定 管理者	所管課	評価 委員会
公平性 透明性	住民の平等 利用が確保 されること	岐阜市日光コミュニティセンターの運営上の基本方針、平等利用を確保するための体制	・利用要領に従い、平等な施設利用の承認を行っているか	A	A	A
		情報公開、広報の方策	・市の情報公開制度に基づき公開されているか。 ・指定管理者の発行する広報誌やチラシで広報されているか	A	A	A
		区分評価				A
効果性	事業計画書の 内容が、対象施設の 効用（設置 目的）を最大限発揮する ものであること	地域の生涯学習及びコミュニティ活動の推進を行っていく上での方針と主な事業計画	・岐阜市の施策に沿って、地域の生涯学習、コミュニティ活動の推進に資する業務を行っているか	A	A	A
		貸館業務を行っている上での方針と主な事業計画	・地域の生涯学習、コミュニティ活動の場として提供されているか	A	A	A
		既存業務の改善、工夫又は新規の魅力的な提案の有無、内容	・運営委員会事業の内容を常に見直しを行っているか	A	A	A
		利用者ニーズ、苦情などの把握方法及び対応方策など	・利用者へのアンケート調査を実施しているか ・また、その結果、利用者の要望、クレームに対し適切に対応しているか	A	A	A
		利用者に対するサービス向上の方策（窓口対応、プロモーション、設備等の整備など）	・接遇等の職員研修が実施されているか ・定期的に備品の点検を行い、必要に応じて改善されているか	A	A	A
		区分評価				A
効率性	事業計画書の 内容が、管理経費の 縮減が図られるものであること	指定管理に関する経費の設定額の妥当性と経費縮減の方策	・収支予算と実績とは大きくかい離していないか ・具体的な経費の削減の方策を掲げ、努力しているか	A	A	A
		効率的な運営を図るための組織の構造、スタッフの配置	・職員の配置を工夫し、開館時は常に業務に支障が出ないようにローテーションが組まれているか	A	A	A
		区分評価				A
安定性 安全性	事業計画書に 沿った管理を安定して 行う物的能力、人的 能力を有していること	必要人材の配置と職能及び人材育成の方針	・業務に必要な研修を実施し資質の向上に努めているか	A	A	A
		リスクへの対応方策（利用者の安全確保策、防止策、非常時の対応マニュアルなど）	・危機管理マニュアル・緊急連絡網等を整備し、緊急事態に対応できる体制ができていないか ・また、個人情報保護等法令遵守は適切に行われているか	A	S	S
		施設管理を行っていく上での方針と具体策	・各種機械設備の保守点検等を行うとともに、防犯・防火体制を整え、日常の安全確保に努めているか。	A	A	A
		区分評価				S
貢献性	事業計画書の 内容が、岐阜市ある いは施設がある特定の 地域（以下「地元」とい う。）の振興、活性化 などに貢献できるものであること	地域の生涯学習、コミュニティ活動の推進のため、ニーズを把握し、地域と一体となって、地域を巻き込んだイベント、社会活動の開催など	・地域の自治会連合会等の各種団体の代表者で構成する運営組織であり、地域に密着した運営が行われているか	A	A	A
		地元の住民の雇用及び貢献に関すること	・地域に密着した運営ができるよう、地元在住者を職員として採用しているか ・地域の振興、活性化に貢献する活動が行われているか	A	A	A
		区分評価				A

●指定管理者の取組みに対する自己評価

今期の取組み に対する評価	①一昨年度よりコロナ対応として各トイレの非接触自動水洗への取り換えを行ってきたが、R3年度を以って完了した。 ②定期の施設利用サークルへ事務長の携帯番号を伝え、コロナ発症等非常時にも24時間体制で情報入手を可としている。 ③防犯対策として北警察署には月に一回以上の訪問を願っている。サスマタも購入した。 ④各設備業者と随時連絡ができる体制をとっており緊急時にも対応している。 ⑤燃料費や光熱費削減対策としてこまめなスイッチのオンオフなどに努めた結果、灯油使用量は昨年度より減となった。
前回までの意見の 取組み状況	①新型コロナウイルス禍の中ではあるが、和室は黙食を前提としたうえで食事交流の場として使用を認めている。 ②利用者との関係性において、単なる利用者・事務局の関係に留まらず、世間話なども行い人と人との接触も図る中で施設利用の満足度向上に努めている。
今後の取組み	①施設竣工(S61)から35年目となり設備等の経年劣化が懸念される。ハードのアセットマネジメントを進め、対処していく。 ②昨今の社会情勢の動向から、公共料金～通常の物品まで大幅な価格上昇が見込まれる。より一層の経費削減に努めるとともに、年度末には問題なく収支決算が報告できるよう市と綿密に連携を図る。

●所管課の意見

今年度下半期は、9月30日までの緊急事態宣言が明け、10月1日から通常通り開館し、1/21～3/6の期間20時までに開館時間を短縮し運営した。通常通りに戻った際も時短期間の際も、チェックシートを遵守するよう呼びかけ、換気や消毒を徹底して行うなど、日頃から新型コロナウイルス感染症対策に取り組み、利用者が安心して施設を使えるよう努めている。また、施設管理の面では、経年劣化した街灯の取替やコロナウイルス対策でトイレを自動水洗に変えるなど、利用者のために効果的な修繕を複数実施した。

2月に実施したアンケートの結果、開館時間短縮期間があったにも関わらず、施設・設備の管理状況の満足度は64.6%、全体的な満足度ともに66.4%と評価されている。今後も施設管理運営や職員の日頃の接遇意識に期待したい。

運営組織は、地域の自治会連合会をはじめ、各種団体の代表者により構成されており、利用者が利用しやすい運営方法の改善や施設の維持管理に努めるなど、適正な施設運営が行われていると評価できる。

●指定管理者評価委員会の意見

- ・適正な施設運営がなされている。
- ・新型コロナウイルス感染症については、しっかり対応されている。
- ・アンケートについて、本当の実態を知るには、自ら進んで答える人ばかりでなく、そうでない人にも答えてもらうことが大事だと思う。
- ・他のコミュニティセンターに比べ、アンケート数が多いことは評価できる。
- ・利用者はリピーターが多いので、より広い方にメリットを享受していただけるよう、裾野を広げられるような取り組みをすべきである。